

Combo Fogão Completo

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para o Combo de Serviços - Combo Instalação de fogão ou cooktop + Conversão de fogão para gás encanado, prestado pela PORTO SEGURO ASSISTÊNCIA PARTICIPAÇÕES S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 46.559.987/0001-80, com sede no Município de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro, 500, 5º Andar, Bairro Alphaville Centro Industrial, CEP 06454-000, conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

O presente termo regerá os direitos e as obrigações advindas da contratação deste Combo. Ao realizar a compra, o Cliente reconhece e declara que aceita todas as disposições, condições, limitações e exigências nele contidas.

2. OBJETIVO DO PACOTE DE SERVIÇOS

O presente Combo tem por objetivo disponibilizar ao Cliente a prestação integrada e conjunta de um grupo de serviços residenciais pré-selecionados de baixa complexidade, de acordo com as quantidades máximas, limites técnicos e regras estabelecidas neste documento.

3. SERVIÇOS INCLUÍDOS

O Cliente poderá solicitar os serviços de instalação de 01 (um) fogão convencional a gás ou 01 (um) cooktop a gás de sobrepor, além de 01 (uma) conversão de fogão a gás de até 6 (seis) bocas para gás encanado (GN) ou gás liquefeito de petróleo (GLP). Todos os atendimentos serão prestados conforme as condições descritas neste termo. O Cliente deverá providenciar todos os materiais, insumos e kits de conversão necessários para a prestação antes do agendamento.

4. PERÍODO DE USO E REGRAS DE EXECUÇÃO

Unicidade de Data e Local: Por se tratar de um modelo de Combo formatado em condições comerciais especiais, a execução de todos os atendimentos, limpezas ou manutenções contratadas deverá ocorrer obrigatoriamente em uma única data de agendamento, selecionada no momento da contratação do Combo. Não será permitida a divisão

ou a realização em múltiplas datas. Todos os itens deverão estar no mesmo endereço.

Elegibilidade: Destinado a residências habituais construídas integralmente em alvenaria, metal, vidro, madeira ou mista com telhado de material incombustível. Não realizável em endereços corporativos ou comerciais.

Limitação de Tempo por Visita: Caso a execução dos serviços selecionados demande mais de 2h (duas horas) no local, a equipe técnica poderá suspender as atividades restantes e agendar uma nova data de retorno exclusiva para a finalização dos itens pendentes, sem ônus adicionais.

Execução Parcial: Caso a execução seja realizada parcialmente por motivos de responsabilidade exclusiva do Cliente, o serviço será considerado integralmente prestado para fins de faturamento devido à mobilização da equipe, não cabendo novos agendamentos ou estornos proporcionais

5. PAGAMENTO DO PACOTE DE SERVIÇOS

Ao contratar o Combo, o Cliente poderá realizar o pagamento à vista ou parcelado no cartão de crédito de acordo com a política comercial de parcelamento disponível no momento da adesão. Os preços, ofertas e prazos são válidos de acordo com as informações constantes nos canais oficiais de venda da Porto Serviço

6. CANCELAMENTO E REAGENDAMENTO

Para qualquer contratação feita nos canais oficiais de vendas, o direito de arrependimento é garantido ao Cliente, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

- **Antes do Início dos Serviços:** O Cliente pode cancelar a contratação a qualquer momento antes do início da execução, sem qualquer ônus, observado o prazo de 7 (sete) dias previsto no CDC.
- **Início do Serviço Técnico:** O serviço será juridicamente considerado como "iniciado" para fins de custos operacionais nas 2 (duas) horas que antecedem o horário agendado para a execução.
- **Regras de Reagendamento e Taxa de Visita (R\$ 120,00):** O Cliente poderá reagendar o atendimento sem custos, desde que a solicitação

seja realizada com antecedência mínima de 2 (duas) horas do horário previsto. Caso este prazo não seja respeitado, ou se a equipe for impedida de executar o serviço no local por culpa do Cliente, incidirá uma Taxa de Visita Improdutiva no valor fixo de R\$120,00 (cento e vinte reais) decorrente da reserva e mobilização técnica.

- **Após a Execução:** Uma vez iniciado ou executado qualquer um dos serviços integrantes do Combo, não será permitido o cancelamento ou estorno proporcional.
- **Restituição de Valores:** No cancelamento regulamentar, o estorno no Cartão de Crédito ocorrerá em até 02 (duas) faturas subsequentes (responsabilidade da administradora). Para Boleto Bancário/PIX, a devolução será feita na conta corrente de titularidade do próprio cliente em até 10 (dez) dias úteis.

7. CONDICIONAL DE USO E RESPONSABILIDADES

- Se o Combo não for realizado por situação cuja responsabilidade seja da Prestadora, o cliente poderá agendar nova data sem ônus.
- A realização do serviço está expressamente condicionada à avaliação prévia de viabilidade técnica feita pelo prestador no local (incluindo tecidos, estruturas, fiações e tubulações).
- **Prazo de Retorno para Peças:** Nos casos em que a conclusão do serviço dependa da compra de peças por parte do Cliente, este terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a conta do atendimento original para adquirir os componentes e solicitar a visita de retorno sem custo complementar. Superado este prazo, o chamado será encerrado como realizado.

8. GARANTIA DOS SERVIÇOS

A Porto Serviço garante a qualidade de seus serviços nos estritos termos do Código de Defesa do Consumidor. O prazo aplicável será especificado por item na tabela técnica deste documento, sendo:

- **90 (noventa) dias corridos** para serviços classificados como duráveis (reparos, fixações, instalações).

A garantia cobre defeitos relacionados exclusivamente à mão de obra executada. A garantia perde validade em casos de mau uso, negligência, acidentes, desgaste natural de componentes ou intervenção técnica posterior realizada por terceiros não autorizados. As peças utilizadas são de responsabilidade de seus fabricantes, estando a Porto Serviço isenta de reclamações sobre defeitos de fabricação.

9. CONDIÇÕES GERAIS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Este contrato é regido pelas leis brasileiras. As partes buscarão a resolução amigável e extrajudicial de conflitos. Os dados pessoais serão tratados em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018). Política de Privacidade em <https://www.portoseguro.com.br/privacidade>. A Porto Serviço reserva-se o direito de alterar este termo, regras e escopos, valendo sempre a versão disponibilizada ao cliente no momento da contratação.

10. CONTATO

Central de atendimento oficial via WhatsApp: (11) 96840-1194 (Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados).

11. SERVIÇOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Serviço / Item do Combo	Tipo / Prazo de Garantia	O que Inclui e Limites Técnicos	Condições para Execução	Serviços NÃO Incluídos (Exclusões Específicas)

Instalação de Fogão ou Cooktop a Gás	Durável / 90 dias	Mão de obra para posicionamento, fixação e conexões básicas de 01 (um) fogão a gás convencional ou 01 (um) cooktop a gás do tipo sobrepor ao ponto de alimentação existente.	Ponto de gás desobstruído e compatível com as conexões do equipamento. O equipamento deve estar no local.	Fornecimento de mangueiras, abraçadeiras, registros ou adaptadores. Modificações em nichos ou embutimento de marcenaria. Cooktops elétricos ou de indução. Equipamentos importados.
Conversão de Fogão para Gás Encanado	Durável / 90 dias	Mão de obra para substituição de bicos injetores e regulagem de ar e chama (GLP para GN ou vice-versa). Limite estrito a 01 (um) aparelho de até 6 (seis) bocas.	Cliente deve possuir o kit de conversão de injetores e mangueiras compatíveis com a marca e modelo do fogão, conforme normas de segurança.	Peças/kits de conversão não fornecidos ou incompatíveis. Reparos em encanamentos estruturais. Equipamentos importados ou sem assistência credenciada no Brasil.

12. EXCLUSÕES GERAIS

a) Exclusões válidas para todas as coberturas:

- Execução ou reparos em itens/equipamentos que não estiverem no local e endereço da contratante cadastrado;
- Perdas materiais, pessoais, lucros cessantes ou danos morais causados, direta ou indiretamente, por eventos cobertos ou decorrentes dos serviços;
- Aplicação de qualquer tipo de acabamento fino após a execução do serviço (colocação de azulejos, pisos, massa corrida, reboco, pintura, gesso e revestimentos diversos).

- b) Compra de peças e materiais:
- As despesas decorrentes da compra de peças, materiais, insumos específicos e componentes necessários aos reparos/instalações são de responsabilidade integral do cliente;
- A assistência isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser concluído em razão da falta de peças ou descontinuidade dos componentes no mercado;
- Os reparos seguirão estritamente as normas técnicas do fabricante. Não é recomendada a utilização de peças usadas ou recondicionadas; caso o cliente opte por estas, a garantia de mão de obra fica mitigada;
- O prestador não realiza o recondicionamento, recuperação ou soldagem de peças e placas eletroeletrônicas.
- c) Diretrizes de Atendimento e Solicitação:
- Os serviços devem ser solicitados dentro do período de vigência e exclusivamente pelos canais de atendimento informados neste documento;
- A execução respeitará as legislações de controle do silêncio locais e regras internas dos condomínios. A visita técnica poderá ocorrer restritamente em horário comercial conforme a região;
- É obrigatória a presença do Cliente ou representante maior de 18 anos durante todo o período da visita técnica;
- Caso os serviços não sejam executados por ausência de responsável ou falta de insumos de responsabilidade do contratante, a Porto Serviço contabilizará a visita como atendimento concluído (Visita Realizada).